

保险·公关·行销 / 职场·商场·官场必看的攻心战略圣经

You Can Read
Anyone

看穿人心的 说话术

敬告：那些大富豪、政治家不愿意让你知道的秘密
本书不做无谓激励，不谈多余心态，只注重实际案例！

罗毅·著

LUOYI WORKS



台湾连印十五刷，火速登上各大书店畅销排行榜！

如果人生是大海，那么，职场、商场和官场，就是潜藏在大海中的三种暗流或漩涡。除非你一辈子都躲在家里，否则，不管你是自己做小生意，或是当个平凡的上班族，多多少少都会遇到这三种暗流。事实上，成败的关键在于“攻心”，“攻心”的关键则在于人性。当你懂得如何摸清人性的“死穴”，如何听懂人家不会说的“潜台词”，你才是真正的公关高手，否则，就算你口才再好，反应再快，也只是聒噪的小丑。

当代世界出版社

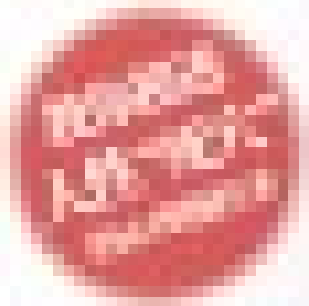
2011-2012 中国年度最佳非虚构作品选

You Can Read
Anything

看茶人心 说话术

2011-2012 中国年度最佳非虚构作品选
2011-2012 China's Best Non-Fiction Works

2011-12
中国年度最佳非虚构作品选



2011-2012 中国年度最佳非虚构作品选

2011-2012 中国年度最佳非虚构作品选

中国年度最佳非虚构作品选

看穿人心的 说话术

You Can Read Anyone You Can Read Anyone

罗毅·著

LUOYI WORKS

当代世界出版社

图书在版编目(CIP)数据

看穿人心的说话术/罗毅著. —北京:当代世界出版社,2009.12

ISBN 978-7-5090-0569-9

I. 看… II. 罗… III. 人际交往—语言艺术 IV.

C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第192446号

著作权合同登记号:图字01-2009-6663

本书中文简体字专有使用权归当代世界出版社所有

书 名:看穿人心的说话术

出版发行:当代世界出版社

地 址:北京市复兴路4号(100860)

网 址:<http://www.worldpress.com.cn>

编务电话:(010)83907528

发行电话:(010)83908410(传真)

(010)83908408

(010)83908409

(010)83908423(邮购)

经 销:新华书店

印 刷:环球印刷(北京)有限公司

开 本:880×1230 1/32

印 张:8

字 数:210千字

版 次:2010年1月第1版

印 次:2010年1月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5090-0569-9

定 价:23.80元

如果发现印装质量问题,请与承印厂联系调换。

版权所有,翻印必究:未经许可,不得转载!

要把话说“好”并不是件难事，
难就难在，
你要先掌握“对方在意的是什么”

【自序】说对话，没有要不到的糖001

目录

C O N T E N T S

攻心说话必懂的“法则”和“效应”

- 策略01 如何把对方的NO变成YES?.....005
- 策略02 “不说话”的说服秘诀.....009
- 策略03 把自己的需求，包装成对方的需求.....012
- 策略04 让对方认错，自己就对了..... 015
- 策略05 找对频率，才能用遥控器转台018
- 策略06 先引起对方的好奇心，再开始催眠020
- 策略07 出奇，是制胜的快捷方式022
- 策略08 让猎物自己跳下陷阱024
- 策略09 恶魔也需要赞美026
- 策略10 佛要金装，是为了给众生看028

策略11	客户如是台风，你不妨当杂草	030
策略12	先认错，别人就无法下手	032
策略13	只要是人，都有嗜好	034
策略14	用拆零件策略，瓦解坦克人	036
策略15	会嫌货的才是好顾客	038
策略16	找准死穴.....	040
策略17	只要和顾客吵架，你就是输家	043
策略18	播种策略：收割期不用急于现在	047
策略19	正话反说的“荒谬放大镜”	050
策略20	先甜后苦的苦，特别苦	052
策略21	以退为进，鱼自己会上钩	054
策略22	每个人的子弹都有限，你的客户也是	057

策略23 会叫的狗，其实最怕比它凶的人059

策略24 用未来买他的现在062

策略25 攻心，就能提高产品的附加价值064

入侵对方大脑的说话术

策略26 愈难懂的书，愈多人想看的“反语策略” ...067

策略27 让对方把狗关起来的“制造需求策略” ...070

策略28 让对方自己脱掉盔甲的“弃甲策略”073

策略29 放弃自我个性的“迎合策略”076

策略30 找到导盲犬屁股的“引诱策略”078

策略31 让乘客主动跳海的“分级策略”080

策略32 不把小偷当贼看的“不动手策略”082

策略33	让对方不用说太多的“知心策略”	·····085
策略34	把话反着说的“反拗策略”	·····088
策略35	青蛙不一定会变王子的“需求策略”	·····090
策略36	千万别谈缺点的“避实就虚策略”	·····093
策略37	杜撰美丽故事的“无中生有策略”	·····096
策略38	换汤也换药的“比较策略”	·····098
策略39	正中靶心的“直言策略”	·····101
策略40	别急着出手的“形象策略”	·····103
策略41	把陌生人变忘年交的“制造关系策略”	·····105
策略42	比对方更冷静的“镇定策略”	·····108
策略43	绝对不制造误会的“重复策略”	·····110
策略44	比说话更高竿的“身教策略”	·····113

策略45	让对方受重视的“焦点策略”	115
策略46	让凶手放下枪的“温情策略”	117
策略47	凑右脸让人打的“宽容策略”	119
策略48	施以小恩的“大方策略”	121
策略49	说服必备的“准备策略”	123
策略50	绕圈子的“见缝插针策略”	125

商场、官场的死穴，说话谈判术

策略51	为坏消息加上好分数	128
策略52	在顾客面前绝不能说的话	131
策略53	窃窃私语是不尊重客的行为	134
策略54	别让双向沟通变ADSL	136

策略55	慎用充满个人价值观的语言	138
策略56	宁可少一个朋友，也不要多一个敌人	140
策略57	得意忘形最易惹祸上身	142
策略58	公权力是白色暴力	144
策略59	不要挑战公众的喜好	146
策略60	表达错误是自打嘴巴的第一步	148
策略61	粗心最容易刺痛别人的心	150
策略62	危言耸听是自找死路	152
策略63	哗众取宠=不专业	154
策略64	冲动的人，说话永远不会完整	157
策略65	假装专业，是自己搬来砸脚的石头	159
策略66	用错词不如别说话	161

策略67	转述需要最高的天分	163
策略68	没做过的事，都不是容易事	165
策略69	乱问隐私没有好下场	167
策略70	重点不能老是放后面	169
策略71	别强迫别人接受你的隐私	172
策略72	不要洒下猜疑种子	175
策略73	理直气壮，为什么还会输？	177
策略74	掌握表态时机，以免里外不是人	180
策略75	适时拉上嘴巴的拉链	183
策略76	搞清楚成果报告和邀功的差别	186

幽默是最无反作用力的武器

- 策略77 把对方的炸弹丢回去190
- 策略78 见招拆招的智慧193
- 策略79 临危不乱，才是真幽默195
- 策略80 消除紧张，等于成功了一半197
- 策略81 拉近距离的幽默199
- 策略82 展现气度的幽默202
- 策略83 略施小计的幽默204
- 策略84 讥讽的幽默206
- 策略85 用幽默宣泄不满208
- 策略86 给人台阶下的幽默210
- 策略87 利用幽默解围212
- 策略88 自嘲的幽默215

策略89	用幽默代替沉默	217
策略90	骂人不带脏字的幽默	219
策略91	幽默的语言是最具魔力的语言	221
策略92	以子之矛，攻子之盾的幽默	224
策略93	说反话的智慧	226
策略94	苦中作乐真幽默	228
策略95	得寸进尺的幽默	230
策略96	明捧暗讽的幽默	232
策略97	用幽默拍对马屁	234
策略98	四两拨千斤的幽默	236
策略99	用幽默堵住人家的嘴	238
策略100	幽默是创意的极限	240
策略101	用幽默做生意	242

自序

[Preface]

说对话,没有要不到的糖

有位老人,他膝下无子女又体弱多病,在不得已之下,他决定搬到养老院去让人照顾,并宣布出售他的房屋。

购买者闻讯蜂拥而至,房屋底价从二十万美元,一路攀升到三十五万美元,而且价格还不断上扬中。

老人郁闷地坐在沙发上,看着这栋陪着他六十多年的房子,要不是身体不佳,他绝对不会把这栋房子卖掉。

就在拍卖会气氛到达顶峰时,一个衣着朴素的年轻人来到老人面前,弯下腰,低声说:“先生,我想买这栋住宅,可是我只有一万三美元。”

“但是它的底价就是二十万美元啊!”老人说,“而且现在已经到三十五万美元了。”

这时年轻人又轻声说了一段话,说完之后,老人突然站起来,示意人们安静下来:“朋友们,这栋房子的新主人产生了。”

老人拍着身边年轻人的肩膀:“就是这个小子。”

令人惊讶的是,年轻人并没有加价,他从头到尾就只有那

三万美元,他到底说了什么,竟能让老人舍弃三十五万美元的高价?

原来,年轻人告诉他:“先生,如果您把房子卖给我,我保证您可以继续生活在这里。我会陪您一起喝茶、读报、散步,让您天天都快快乐乐的。相信我,我会用我最大的精力时时关爱您。”

这个年轻人用三万美元的低价,就能买下一栋价值三十五万美元的房子,就是因为他细心观察到老人内心真正的需求,老人要的并不是钱,而是对于这栋房子的不舍与希望有人陪伴的心意。

我想这位年轻人应该是个有经验的公关专家,因为他能准确瞄准对方的需求,打中对方的内心,让人不点头都很难。

这就是攻心说话的重点,一针见血,一眼看破对方需求和着眼点。话不必多,却要字字精确,字字打进对方的心,才是好的攻心说话术。这就像滑轮定理,滑轮放对了,你就可以用最省力的方式拉起重物。

我一直记得这个故事:中国国画名家俞仲林先生画的牡丹名闻遐迩,有某个议员慕名买了他亲手绘的牡丹。

谁知某天朋友来访看到后,竟然大呼不吉利,“你看,这牡丹根本没有画完整,缺了一大角。你不知道牡丹代表富贵吗?缺了一角岂不是富贵不全?”

议员一看也大吃一惊,连忙把画拿回去,想请俞大师重画

一幅。大师听了他的理由，灵机一动，告诉这位议员：“牡丹代表富贵，缺了一边，不就是富贵无边吗？”

议员一听，立刻如获至宝地把画捧回家，因为别人的牡丹是富贵双全，他的牡丹可是富贵无边啊！

其实，众所周知，好话人人会说，要把话说“好”并不是件难事，难就难在，你要先掌握“对方在意的是什么”。待你掌握住这个要点，再配合语气、手势、态度，以及后续的铺陈，生意成功的机率便大大增加。

当然，这项要点也决定你讲出来的话，好不好听、动不动听、能不能被听进去？是不是能够精确攻心？有没有延续话题的效果？

这些道理不能不懂，却很少人懂。你也会发现，公关专家从来不会告诉你这些攻心秘诀，因为这是他们毕生精力所集，也是暗藏的压箱宝，告诉你，等于把江湖秘诀给说破，人人都当得上公关专家。

这本书就是要告诉你这些秘而不宣的诀窍，同时援引古今中外各种说话实例和方法，希望对有心突破的你有所帮助，并藉此做好公关、提升业绩。